

Идеальное обслуживание.
7 шагов сервиса

При посещении гостями ресторана «Вилла Капри» мы гарантируем:

- Гостеприимную, искреннюю встречу в лучших итальянских традициях
- Радужное, вежливое и заботливое обслуживание
- Уютную обстановку, аутентичную ресторанам острова Капри
- Настоящую итальянскую пиццу , сыроварню и джелатерию
- Качественную Итальянскую кухню

1. У гостя день рождения

Поздравьте именинника праздничным пирогом со свечами с традиционной итальянской песней!

2. Гость пришел с ребенком

Предложите гостю детский стульчик,
а также раскраски и карандаши!

3. Гость впервые в нашем ресторане

Предложите гостю посетить обзорную экскурсию по ресторану, в дни варки сыра имеется уникальная возможность посмотреть процесс изготовления сыра и пиццы (график варки уточни у администратора!) Предложите гостю приобрести с собой продукцию собственного производства.

4. Гость - бизнесмен

Предложите гостю воспользоваться высокоскоростным Wi-Fi, популярной прессой

5. Гость - любитель спорта

Обратите внимание гостя на
возможность трансляции всех матчей на
плазменных панелях.

6. Если гость ленится выходить из дома

Возможна доставка еды и пива на вынос
с 11:00 до 23:00. (Подробности уточните у
администратора)

7. А еще в случае необходимости...

Предложите гостю наш «спасательный ящик»: в нем есть автономные зарядные устройства, комплект ниток, иголок, колготки, средства женской личной гигиены, губка для обуви, салфетки для удаления жира с одежды, ролик липкий для одежды.

История Вилла Капри

Мы воссоздали уголок подлинной Италии в историческом центре Волгограда! Главное правило итальянской кухни: натуральный продукт и влюблённый повар со своей командой!

Лучшие фермеры поставляют нам продукты наивысшего качества.

Влюбленного повара мы тоже нашли! Александро Полини! Его нам подарил Пьемонт, регион на северо-западе Италии.

Самые важные знания Александро получил в итальянском семейном ресторане «Федерико Секондо», где самым старшим и мудрым был сеньор Матео, передавший кулинарные тайны, о которых в книгах не пишут! Словом, Александро – это кладезь знаний, которые он передал команде нашего ресторана!

История Вилла Капри

Итальянцы говорят: «Вы должны любить то, что едите и любить человека, которому готовите!» Влюбленный в своё дело, талантливый, получивший признание в кулинарном деле, в нашей стране и в ряде европейских стран, Александр передал нам свой опыт и секреты мастерства и научил нас радовать наших гостей восхитительными блюдами Итальянской кухни!

Ресторан Вилла Капри – это образец простого и искреннего гостеприимства! Мы предлагаем нашим гостям лучшие образцы итальянской кухни! Солнце, люди, здоровье, еда – это простые и главные ценности нашего ресторана!

Официант Вилла Капри

- знает: организационную структуру заведения, ФИО директора, заместителя директора, главного бухгалтера, имена администраторов, барменов, коллег, кассиров, сотрудников производства (кухни) и сыроварни
- знает свою должностную, почасовую инструкцию, стандарты сервиса, а также, за что он несет материальную ответственность (форма, бейдж, карточка R-keeper, карточка проходная, посуда, элементы декора)

Официант Вилла Капри

- не нарушает стандарты сервиса. Мы регулируем нашу работу, как в футболе. Если сотрудник ресторана нарушает общепринятые правила и стандарты он зарабатывает «ЖЕЛТУЮ» или «КРАСНУЮ» карточку.

Если сотрудник в течение месяца получает три желтых карточки - красную он получает автоматически.

Красная карточка это 1000 руб., удерживаем с ваших чаевых.

По истечении месяца все карточки аннулируются.

(полную версию системы желтых красных карточек получите у администратора)

Официант Вилла Капри

- В ресторане Вилла Капри действует единая система чаевых. Все заработанные официантом чаевые в течение дня после расчета гостей, передаются кассиру под запись. По окончании работы от заработанной суммы чаевых 1-го официанта 50% возвращаются официанту и 50% в разных пропорциях распределяется на весь персонал задействованный в работе этого дня.

***Соккрытие чаевых официантом, считается воровством!
Наказывается увольнением.***

Официант Вилла Капри

- Выход на работу – строго в соответствии с графиком. За 15 минут до назначенного по графику времени. В случае, если по какой-либо *(очень важной причине)* Вы не можете выйти на работу вовремя или вообще, Вы обязаны минимум за 2 часа до начала смены предупредить об этом администратора, предварительно найдя самостоятельно себе замену.
- Проведение предыдущей ночи не должно отражаться на физическом, умственном и моральном состоянии.

Официант Вилла Капри

- Вы должны всегда быть опрятным, свежим и ухоженным. Форма должна быть чистой и выглаженной. Обувь начищенной. Волосы должны быть чистыми и аккуратно заплетенными в косы (для девушек). Руки должны быть чистыми и ухоженными. Все предметы личной гигиены должны иметь нейтральный запах. Мужчины должны быть идеально выбриты. У девушек нанесен макияж. Вы обязаны помнить о необходимости мыть руки после каждого похода в туалет или перекур.
- В обязательном порядке Вы должны иметь при себе блокнот, ручку.

Официант Вилла Капри

- Выражение лица должно быть спокойным, уверенным, и светиться приветливой улыбкой. Независимо от личных обстоятельств или производственных проблем.
- О каких-либо недоразумениях с гостями, коллегами, поварами, кассирами, барменами в первую очередь поставьте в известность администратора и шеф-повара.
- Во время работы нельзя без разрешения администратора покидать рабочую зону, всегда предупреждать об уходе, даже на короткое время.

Официант Вилла Капри

- О наличии возмущений со стороны гостей (качества подаваемых напитков, блюд, температуры воздуха, громкость музыки и т.д.) незамедлительно сообщите администратору.
- Всегда будьте в курсе о проводимых акциях и предлагаемых услугах.
- Помните, что при обслуживании гостей крайне нежелательно употреблять слово «НЕТ». Чаще говорите: «Да», «Конечно», «Вы правы», «Позвольте Вам предложить.....».

Официант Вилла Капри

- Передвигаясь по залу, всегда уступайте дорогу гостю! Если Вы проходите мимо гостя, который только что вошел в ресторан, поприветствуйте его:

«Buon giorno! (Буон джорно) Добрый день» – до 17 часов

«Buona sera! (Буона сэра) Добрый вечер» - после 17 часов

«Salve! (Салвэ) Здравствуйте» - всегда!

Вежливость и улыбка на Вашем лице – залог нашего успеха!

Официантам запрещено

- Быть равнодушным, игнорировать гостей, отвечать гостю: «Это не моя обязанность», «Я не знаю»
- Демонстрировать свою усталость, отрицательные эмоции (гостям, коллегам)
- Спорить, вступать в полемику с вышестоящим руководством
- Собираться группами с коллегами
- Обсуждать гостей

Официантам запрещено

- Разговаривать по личному телефону в зале
- Жевать жевательную резинку
- Использовать мобильный телефон в торговой зоне в рабочее время
- Курить, сидеть, кушать в зале, только в специально-отведенных для этого местах, предварительно передав свои столы и позицию коллеге, а также сообщив администратору
- Поворачиваться к гостям спиной

Официантам запрещено

- Прислоняться к косякам, стенкам
- Скрещивать руки на груди (закрытые позы)
- Принимать основной заказ (для бек-официанта)
- Вносить дозаказы в R-keeper (для бек-официанта)
- Выписывать предчек (для бек-официанта)
- Брать посуду, фужеры, рюмки пальцами за те части, на которые будут накладывать пищу, наливать вино или воду
- Начинать уборку зала, выключать свет, когда не все гости еще ушли

7 шагов сервиса

Шаг 1. Знакомство с гостем, приветствие (при первичном посещении предложите обзорную экскурсию или кратко познакомьте с рестораном)

Шаг 2. Выявление потребностей, продажи, сбор информации

Шаг 3. Внесение заказа в R-keeper

Шаг 4. Подача блюд и напитков, обслуживание, сервис

Шаг 5. Выполнить «Чек Бек»

Шаг 6. Расчёт гостей

Шаг 7. Прощание с гостем

Шаг 1. Знакомство с гостем, приветствие

(при первичном посещении предложите обзорную экскурсию или кратко познакомьте с рестораном)

В нашем ресторане встречает и сопровождает гостей за столы хостес и подает меню. В случае отсутствия хостес на позиции в обязанности официанта входит встретить и проводить гостя!

Важно!

Если Вы проходите мимо гостя, который только что вошел в ресторан, поприветствуйте его!

При получении информации по рации от администратора или хостес о наличии гостей на вашей позиции необходимо:

1. Подойти к столу в течении 2 минут!!

Представиться **«Buon giorno! (Буон джорно) Добрый день! Меня зовут Андрей сегодня я буду Вашим официантом!»**

Шаг 1. Знакомство с гостем, приветствие

2. Предложите гостю сделать заказ на напитки:

«Пока вы знакомитесь с нашим меню, предлагаю Вам сделать заказ на напитки. Вы предпочитаете алкогольные или безалкогольные?»

С энтузиазмом сообщите о специальных предложениях, новинках и акциях!!!

«Пока вы определяетесь с заказом, позвольте напомнить вам, что у нас сейчас проходит акция!»

Шаг 1. Знакомство с гостем, приветствие

3. Если в процессе обслуживания Вы выявляете первичное посещение ресторана, предложите гостю посетить бесплатную обзорную экскурсию по ресторану и сыроварне!

Обзорную экскурсию проводит администратор.

Ежедневно в любое время (кроме пятницы и субботы и праздничных дней) с 18:00 до 22:00. Продолжительность 15-20 минут.

Предупредив администратора, проводите гостей к началу экскурсии, которая начинается с (уточните у администратора)

Шаг 2. Выявление потребностей, продажи, сбор информации

Вариант №1 Гость заказал напитки

1. Примите заказ на напитки, предложите закуски к вину (сырная тарелка)
2. Запишите заказ в блокнот
3. Продублируйте заказ, поблагодарите за заказ! **«Для Вас, все верно? Спасибо за заказ!»**
4. Внесите заказ в систему R-кереер (см. Шаг 3)
5. Засервируйте стол согласно заказу и количеству человек
6. Подайте на стол гостей напитки, закуски
7. Приступите к принятию основного заказа

Шаг 2. Выявление потребностей, продажи, сбор информации

Вариант № 2 Гость готов сделать весь заказ

Задать вопрос для выявления потребности

- **«Хотите перекусить или плотно (пообедать) поужинать?»**
- **«Что бы Вы хотели у нас попробовать?»**
- **«Что бы Вы хотели сегодня попробовать?»**
- **«Могу Вам предложить!»**

При приеме заказа важную роль играет правильная рекомендация блюда. Это ключевой момент коммуникации с гостем. Сделайте так, чтобы гость почувствовал, что перед ним настоящий специалист, знающий свое дело и меню. Сделайте отличную рекомендацию! Предлагайте дополнительно к блюдам соус, гарнир, хлеб, аперитив, дайджестив - для увеличения суммы счета.

Техника продаж

Воронка вопросов

Для выявления потребностей гостя, первым задайте открытый вопрос.

- Открытые вопросы – это вопросы, на которые можно ответить только развернутым предложением:

«Что бы Вы хотели сегодня попробовать?»

«Чем мы сегодня можем Вас побаловать?»

«Что Вы любите?»

- Альтернативные вопросы - эти вопросы предлагают некую альтернативу, или варианты ответов:

«Что бы вы хотели у нас попробовать: мясо, рыбу или овощные блюда?»

«Какое вино Вы предпочитаете: белое, красное, розовое?»

Техника продаж

- Закрытые вопросы – это вопросы, на которые гость может ответить только да или нет, их всегда задают в последнюю очередь:

«Ну что, закажете это блюдо?»

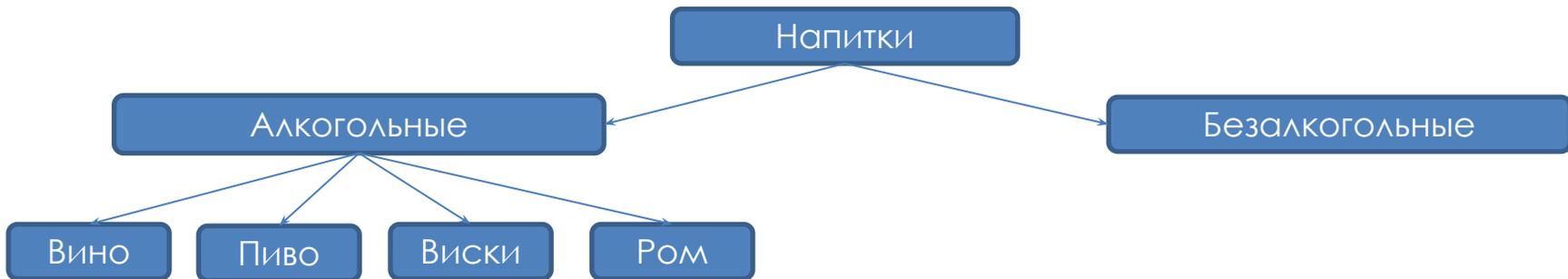
«К этому блюду рекомендуется сырный соус. Попробуете?»

Техника продаж

Правило Елочки

Это правило принятия заказа у гостя, когда официант, задавая вопросы, ведет гостя по меню, определяя его вкус, его предпочтения в блюдах и напитках. «Елочка»:

- помогает разбить на блоки целое меню
- помогает качественно и быстро прояснить потребность гостя
- Ведение по меню за минимум вопросов:



Техника продаж

Используйте «вкусные слова» при презентации блюда

Терпкий

Нежный

Сочный

Деликатный вкус

Пикантный

Легкий

Свежий

Ароматный

Хрустящий

Изысканный

По специальному рецепту

Неповторимый

Золотистая корочка

Душистый

Обжаренный на оливковом масле

Приготовленный

по домашнему рецепту

Острый

Аппетитный

С тонкой ноткой

Прохладительный

Оригинальная подача

Гармоничное сочетание

Насыщенный вкус

С нежным послевкусием

Воздушный

Мягкий вкус

Пропитанный

Пенное

Тонкими ломтиками

Тающий

Освежающий

Пряный

Сливочный

Техника продаж

Презентация блюда

1. Основные и дополнительные ингредиенты
2. Технология приготовления
3. Заправка
4. Особенности подачи
5. Украшения
6. Время приготовления
7. Выход и цена

Техника продаж

Полный курс блюд

1. Холодные закуски
2. Салаты
3. Горячие закуски
4. Супы
5. Основное блюдо (горячее)
6. Десерты

Техника продаж

Используйте кивок «Салливана»

При предложении делайте кивок головой (кивок «Салливана») -совершайте легкие копательные движения головой, когда рассказываете гостям про блюда. Так гостю будет легче согласиться)

1. Записать заказ в блокнот
2. Уточнить последовательность и очередность выноса блюд
3. В случае единовременной максимальной посадки, следует заранее предупредить гостей: **«Извините, сегодня у нас много гостей, поэтому время приготовления некоторых блюд может увеличиться на 10-15 минут»**
4. Продублировать заказ и поблагодарить за заказ! Это позволит избежать ошибок при выполнении заказа: **«Для Вас, все верно? Спасибо за заказ!»**
5. Спросить разрешения у гостей забрать меню и сразу вернуть меню на место: **«Позвольте я заберу меню?»**

Шаг 3. Внесение заказа в R-keeper

Для корректного ввода количества гостей и номера стола в новый заказ необходимо использовать следующие правила:

1. Введите номер стола согласно схеме. Важно! При использовании в обслуживании более одного стола, столы в R-keeper суммируются.

2. Введите фактическое кол-во гостей на момент начала обслуживания. В случае увеличения гостей в процессе обслуживания Вы обязаны изменить количество гостей в программе R-keeper.

Шаг 3. Внесение заказа в R-keeper

3. При наличии детей за столом, их количество учитывается в случае принятия на них заказа.
4. При повторном дозаказе после основного расчета гостей, пробивать в счет 1-го человека.
5. Для очередности подачи блюд и напитков используйте модификатор.

Шаг 4. Подача блюд и напитков, обслуживание, сервис

Засервируйте стол (сервировка включает в себя):

1. Подложку
2. Закусочную тарелку
3. Кружку с приборами согласно количеству человек
4. В случае заказа закусок, употребляемых руками, подайте влажные салфетки в тубе.
5. Вынесите барную продукцию в течении 5-10 минут, при подаче напитка обязательно обозначьте напиток:
«Пожалуйста, для Вас красное сухое вино Мерло!»
6. Проведите декантацию вина и разлейте его по бокалам

Шаг 4. Подача блюд и напитков, обслуживание, сервис

Время отдачи блюд и напитков

Барная продукция - 5-10 мин.

Холодные закуски -10-15 мин.

Салаты - 20-25 мин.

Горячие закуски - 15-20 мин.

Основные горячие блюда - 20-30 мин.

Десерты (зависит от сложности приготовления) -10-20 мин.

Шаг 4. Подача блюд и напитков, обслуживание, сервис

- При каждой подаче блюд Вы представляете каждое блюдо: **«Пожалуйста, салат «Кайзер», Buon appetito!»** **[буОн аппэТИто] приятного аппетита!**
- Помните про последовательность обслуживания (сначала дети, затем женщины и мужчины).
- Поднос на стол при обслуживании ставить нельзя! Если заказ большой и поднос тяжелый, то его ставим на соседний стол, и с него подаем заказ.
- Официант обслуживает всех Гостей, сидящих за столом одновременно. Недопустимо, чтобы заказ одного гостя уже был подан, а другой Гость сидел за пустым столом (если только Гости не просили по мере готовности). Еду следует приносить одновременно.

Шаг 4. Подача блюд и напитков, обслуживание, сервис

- Будь внимателен! Пока блюдо находится на кухне, а напиток в баре – за него отвечает повар или бармен. После того, как блюдо или напиток оказались на столе у Гостя – ответственность несет официант. Таким образом, Вы должны проверить внешний вид блюда и, в случае его полного соответствия стандарту, - подать Гостю. Если блюдо не соответствует стандартам подачи, Вы имеете право требовать правильной подачи блюда через администратора или шеф-повара.
- Официант предлагает Гостю дополнительную продажу: если что-то закончилось, то немедленно предложите повторить (хлеб, закуски, напитки). Для повторения напитков существует правило «2х пальцев»: если напитка осталось от дна на два сложенных пальца, то гостю нужно предложить повторить: «Вам повторить?» «Может быть, еще вина?»

Шаг 4. Подача блюд и напитков, обслуживание, сервис

- Активные продажи: взамен пустой тарелки закусок, убираемой со стола, обязательно предложите повторить или альтернативу с вкусной презентацией!

Работа с подносом:

- Поднос переносится левой рукой, на уровне плеча. Тяжелые предметы ставятся в центр подноса, а легкие – по периметру для создания равновесия. Переносится поднос на площади всей ладони, с раздвинутыми в стороны пальцами, либо на кончиках пяти пальцев левой руки. Запрещено пустой поднос переносить вертикально.

Шаг 5. Выполнить «Чек Бек»

После каждого выносимого блюда или напитка в момент, когда убирается тарелка со стола, Вы обязаны выполнить «Чек Бек»:

«Понравилось ли Вам блюдо?»,

«Как Вам вино?»,

«Все ли Вам понравилось?»

ЧЕК БЕКОВ МАЛО НЕ БЫВАЕТ!!!

Шаг 5. Выполнить «Чек Бек»

Работа с возражениями

Вариант №1 (пожелание):

Официант убирает пустую тарелку из-под закуски и выполняет «Чек Бек»

Официант: **«Как Вам наша сырная тарелка?»**

Гость: «Сегодня сыр показался соленоватым!»

Поблагодарите гостя: **«Спасибо за ваше мнение, оно очень важно для нас!»**

Предложите решение(-ия): **«Я обязательно передам Ваши пожелания нашему сыровару. Мы обязательно это исправим!»**

Обязательно зафиксируйте пожелания гостей в своем «Бланке удовлетворённости гостей»!

Шаг 5. Выполнить «Чек Бек»

Работа с возражениями

Вариант №2 (пожелание):

Официант: **«Вам понравился наш салат?»**

Гость: «Нет!»

Официант: **«Могу я узнать почему салат Вам не понравился?»**

Гость: «Сочетание продуктов не вкусное, мне не понравился!»

Поблагодарите гостя: **«Спасибо за ваше мнение, оно очень важно для нас!»**

Предложите решение(-ия): **«Я обязательно передам Ваши пожелания нашему шеф-повару. А когда Вы придете к нам в следующий раз, я могу порекомендовать Вам попробовать ... (предлагаете альтернативу этому блюду)»**

Обязательно зафиксируйте пожелания гостей в своем «Бланке удовлетворённости гостей»!

Шаг 5. Выполнить «Чек Бек»

Работа с возражениями

Вариант №3 (возражение):

Гость только попробовал блюдо отставил в сторону или сразу позвал официанта.

Официант: **«Могу я узнать причину, почему это блюдо Вам не понравилось?»**

Выслушиваем гостя! (не перебивая) (не попали в прожарку, волос в блюде, сырое)

Посочувствуйте и, если это требуется, извинитесь: **«Приношу свои извинения, мне очень жаль!»**

Предложите решение(-ия): **«Вы хотите, чтобы мы его сейчас переделали или Вы пожелаете изменить заказ?»**

Заберите блюдо со стола. Блюдо с жалобой сразу же передайте шеф-повару, предупредив об этом администратора и зафиксировав в «Бланке удовлетворённости гостей»

Шаг 5. Выполнить «Чек Бек»

- Если гость выбрал «блюдо переделать», сделайте отмену позиции **«отмена со списанием»**, пробейте заново это блюдо.
- Если гость выбрал «замену блюда», сделайте отмену позиции **«отмена со сниманием»**, пробейте новое блюдо.
- Если блюдо нужно просто доготовить (мясо сыровато), передайте просьбу шеф-повару, су-шефу.
- Если гость ничего не хочет, блюдо необходимо исключить из счета и сделать комплимент!
- «Бланк удовлетворённости гостей» заполняется и передается администратору ежедневно в 23:00!

Шаг 5. Выполнить «Чек Бек»

Контроль гостей

- Постоянно визуально контролируйте обслуживаемую зону и, в случае необходимости, незамедлительно приходите на помощь Гостю! Все время находитесь в видимости Гостя и поддерживайте контакт! Быть в зале и не быть в зоне видимости Гостя – значит, не быть в зале!
- В процессе обслуживания гостей сделайте продажи на будущее: **«В следующий раз рекомендую Вам попробовать салат Бамберг!»**
- Предложите с собой продукцию собственного производства!

Шаг 6. Расчёт гостей

Никогда не предлагайте выписать счет по своему усмотрению, только по просьбе гостя!

Рассчитать гостей без их просьбы может только администратор. Исключение составляет время закрытия ресторана - 23:45, когда официант может предложить при необходимости сделать дозаказ на напитки и попросить рассчитаться:

«Прошу прощения, через 15 минут мы закрываемся, позвольте вам предложить сделать дозаказ (на бар) и осуществить расчет?»

Шаг 6. Расчёт гостей

1. Перед выпиской предчека спросите наличие **«Дисконтной карты»**. При отсутствии предложите приобрести. Стоимость - 1000 руб., она является накопительной, начальная скидка 12% на кухню и бар (за каждые потраченные 15 000 руб. прибавляется 1% на кухню, бар остается не изменен 12%.) В будние дни с 12:00 до 16:00 действует максимальная скидка на кухню 21%.

2. Предложите с собой продукцию собственного производства (сыр, джелатто, выпечка, шоколад.)

Полный расчет гостя производится не более 8 мин.

3. Перед печатью предчека проверьте правильность пробитого заказа (позиции, сумма, количество человек).

4. Вынесите предчек гостю (в течении 3-х минут)

Шаг 6. Расчёт гостей

5. Отойдите в сторону и (если есть возможность) наблюдайте, когда гость положит оплату.

6. Подойдите к столу уточните: **«Я могу Вас рассчитать?»**, если услышите **«Да!»**



7. Возьмите папку, приоткройте и убедитесь в форме оплаты, она может быть «Наличными» или «Банковской картой»

Шаг 6. Расчёт гостей

«Наличный расчёт»

1. Возьмите папку – счет, отойдите в зоне видимости гостей недалеко от стола и проверьте ее на соответствие суммы.
2. Передайте кассиру.
3. Получите сдачу и фискальный чек. Мы приносим сдачу всегда, даже в том случае, если Гость положил больше. Это профессиональное правило. Исключения составляют случаи, когда Гость говорит: **«Сдачи не надо!»** или **«Спасибо, это Вам!»**
4. В случае получения чаевых, передайте свои чаевые кассиру под записку.

Фискальный чек должен быть вынесен в любом случае.

Шаг 6. Расчёт гостей

«Банковской картой»

1. Если гость расплачивается картой, карта у гостя не забирается, а расчет производится у стола, предварительно взяв терминал у кассира
2. Произведите снятие денег по схеме возле стола гостя (информацию получите у администратора)
3. После получения подтверждения операции «Одобрено»
4. Верните карту гостю
5. Отнесите чеки с терминалом кассиру, получите фискальный чек и второй экземпляр слип-чека терминала передайте гостю.

Шаг 7. Прощание с гостем

Проводите гостя. Поблагодарите и пригласите к нам еще:

**«Arrivederci! (Арриведерчи)До свидания, всего доброго,
спасибо, ждем Вас снова!»**

Для этого Вам необходимо находиться рядом с гостем, чтобы он Вас услышал.

После ухода гостей стол незамедлительно (в течение 5 минут) приводится в порядок и готовится к следующей посадке гостей.